SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

Ciudad de México, a 06 de diciembre de 2021

ASUNTO: Síntesis del COMUNICADO: EL IFT PRESENTA EL CUARTO INFORME EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES

1. El viernes 03 de diciembre de 2021, el IFT emitió el comunicado 107/2021. [i]

   (http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado106ift_0.pdf)

De dicho **COMUNICADO** se destaca lo siguiente:

El **Instituto Federal de Telecomunicaciones** (**IFT**) presenta el **Cuarto Informe en materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores**, en el que, por primera vez, se muestran los resultados de las visitas de inspección a Centros de Atención a Clientes de las empresas Izzi, Movistar, Telmex, Telcel y AT&T, realizadas y dictaminadas técnicamente por la Dirección General de Verificación.

Para comprobar que contaran con los modelos de contratos de adhesión, registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el IFT, así como las tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante este Instituto, con los elementos de accesibilidad establecidos y disponibles para los usuarios con algún tipo de discapacidad.

Los concesionarios y autorizados ponen a **disposición de los usuarios con discapacidad diversos mecanismos para realizar trámites como contratación, cambio de domicilio, cambio de titularidad, cambio de modalidad, cancelaciones y aclaraciones a distancia**, tales como vía telefónica, a través de una tercera persona autorizada, por medio de sus portales web, la visita de un ejecutivo, a través de sus aplicaciones móviles, por un chat de atención a clientes, redes sociales o correo electrónico.

Las tres empresas que obtuvieron el mejor resultado en la evaluación realizada a la accesibilidad de sus portales de internet son: en primer lugar, **AT&T** con 90.66%; en segundo lugar, se mantuvo **Telcel** con 87.65%; y, en tercer lugar, **Weex** con 83.60 por ciento.

El servicio que tiene mayor porcentaje de cumplimiento es el de telefonía pública con 70.9%. BBG Comunicación se ubicó en primer lugar con 76.9%; mientras que, Marcaless reporta el menor avance con 61.2%, en dicho servicio. Le sigue el cumplimiento en la telefonía móvil con 70.3%, donde **AT&T es la empresa que obtuvo mayor porcentaje de desempeño** con 90.7% y Mxlink/Mxwide con el menor porcentaje, de sólo 47.9 por ciento.

SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc
Tel: 5511689893

En último lugar, en lo que se refiere al cumplimiento, se colocaron los servicios fijos con 68.2%, en los que Wizz es la empresa que obtuvo 82.2% en accesibilidad web y StarGo la que menor porcentaje obtuvo con sólo 39.6%, porcentajes en los que se observa una baja en el nivel de cumplimiento a las Pautas de Accesibilidad Web con respecto a los años anteriores.

En cuanto a **la accesibilidad de los contratos de adhesión**, el 41% de los concesionarios y autorizados publican su contrato en formato completamente accesible y **se destaca que las empresas AT&T y Movistar**, además de tener disponible su contrato en formato accesible, **lo publican acompañado de un video en el que, de manera audible, con closed caption y mediante la utilización de lengua de señas, detallan el contenido de su contrato de adhesión.**

Por primera vez el Instituto se dio a la tarea de indagar, a través de una encuesta digital a usuarios con discapacidad**, la razón por la cual no han solicitado sus estados de cuenta accesibles**, identificando que los usuarios con discapacidad revisan su estado de cuenta desde la aplicación del proveedor, lo reciben en formato accesible y en algunos casos han solicitado ayuda para leerlo.

El documento **retoma datos de la 1ª Encuesta 2021**, la cual señala que, **los usuarios de telefonía móvil con alguna discapacidad mostraron un mayor uso de su teléfono móvil para hacer llamadas**, así como para solo recibir llamadas, estos porcentajes fueron mayores en comparación con los usuarios que no tienen algún tipo de discapacidad. El **26.8% de los usuarios que tienen alguna discapacidad señalaron que conocen los MB o GB incluidos en su servicio**, esta mención fue mayor entre los **usuarios con discapacidad visual y motriz.**

Es importante señalar que **los informes que realiza el IFT** y, en este caso, en materia de accesibilidad, **son elaborados y emitidos de conformidad con las mejores prácticas internacionales y con base en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), e incluso del Consejo Consultivo del IFT, así como lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad**, relacionadas con la necesidad de medir y evaluar de manera constante los avances en materia de accesibilidad a servicios de este sector para personas con discapacidad.

El reporte se puede consultar en: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/cuartoinformeenmateriadeaccesibilidadvacc.pdf

A t e n t a m e n t e

Rubén Salazar Guerra y Sofía Solís Mora
Salazar & Solís Abogados, S.C.

[i] Con fundamento en los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones.